

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลเคียนซา ประจำปี ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๗๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๓๒ คน	หญิง	จำนวน ๔๓ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน ๓ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๒๑ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๑ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๕ คน
ระดับการศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๔ คน	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๖ คน
	๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน ๑๓ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๒๒ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๒๐ คน	๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน
	๗. อื่นๆ	จำนวน ๐ คน		

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๓๐ คน
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	จำนวน ๓ คน
๓. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๒ คน
๔. การชำระภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๙ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ คน
๖. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๙ คน
๗. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๓ คน
๘. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร์	จำนวน ๙ คน
๙. การขอรับสนับสนุนพืชมอกควั่น	จำนวน ๖ คน
๑๐. การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๒ คน
๑๑. อื่นๆ	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๖๐.๒๕	๑๔.๗๕	๐	๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๑	๑๔	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๑	๑๔	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๖๑	๑๔	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๘	๑๗	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๖๑.๕	๑๒.๕	๐.๕	๐.๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๗	๑๔	๒	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๒	๑๓	๐	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๖๔	๑๑	๐	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๖๓	๑๒	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๖๓.๓	๑๐.๓	๑.๓	๐	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๓	๙	๓	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๖๔	๑๐	๑	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๖๓	๑๒	๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๖๑.๕	๑๒.๗	๐.๕	๐.๑	๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๐.๒๕	๑๔.๗๕	๐	๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๑.๓	๑๘.๖	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๑.๓	๑๘.๖	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๘๑.๓	๑๘.๖	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๗.๓	๒๒.๖	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๖๑.๕	๑๒.๕	๐.๕	๐.๕	
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๖	๑๘.๖	๒.๖	๒.๖	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๒.๖	๑๗.๓	๐	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๘๕.๓	๑๔.๖	๐	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๘๔	๑๖	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๖๓.๓	๑๐.๓	๑.๖	๐	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๔	๑๒	๔	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๘๕.๓	๑๓.๓	๑.๓	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๘๔	๑๖	๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๘๒.๐	๑๖.๙	๐.๗	๐.๒	๐

สรุป ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ ไม่มี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเคียนซา จะมี เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี และ ส่วนใหญ่มีการศึกษาใน ระดับอนุปริญญา

๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเคียนซาในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และ ระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน

-ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๖๑.๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐

-ระดับมากเฉลี่ย ๑๒.๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙

-ระดับปานกลางเฉลี่ย ๐.๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗

-ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

-ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๖๓.๓ คน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๖๑.๕ คน และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๖๐.๒๕ คน ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียง กัน